

УДК 65.290

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ ОНЛАЙН БРОНИРОВАНИЯ ТУРОВ****Загулина К.Ю.,****научный руководитель канд. техн. наук Колокольников А.И.*****Кузбасский государственный технический университет им. Т.Ф. Горбачева***

Первые системы бронирования туров через Интернет появились в России в конце 90-х годов. Актуальность таких систем обусловлена необходимостью облегчить процесс бронирования тура - одного из важных этапов ведущих потребителя к отдыху. Сегодня онлайн в том или ином виде можно найти на сайте практически у каждого туроператора. Многообразие систем связано со спецификой туристического продукта, который представляет туроператор для реализации на рынке туристических услуг. Зачастую возникает ситуация когда необходимо бронировать не массовые направления, а сложные, комбинированные туры.

Турагентству для бронирования нужны, во-первых, информация о туре и всех составляющих турпакета, и, во-вторых, инструмент, который доставит заявку на бронирование туроператору. В идеальном случае, агент должен иметь доступ к программе, работа с которой происходит следующим образом: агент открыл диалоговое окно, задал параметры поиска и получил исчерпывающую информацию о туре, ценах на размещение, наличии мест. После ввода данных о туристах программа отвечает, что «тур забронирован» или «ждет подтверждения», а через некоторое время отправляет агенту подтверждение бронирования или отказ от заявки.

«ТЕЗ ТУР», «Капитал Тур», «Пегас Туристик», «Ланта-тур вояж» и «Корал Тревел» можно выделить как операторов с наиболее удобными системами бронирования - бронированием через динамический прайс-лист. Здесь все просто, более или менее реальный онлайн, то есть, в своем идеале тур, может подтверждаться в течение того времени, пока клиент находится в турагентстве. Заявка приходит в систему туроператора, через 30 секунд «улетает», скажем, в Анталию, где принимающая сторона туроператора ее сразу обрабатывает, и через 3 – 5 минут возвращает в виде подтверждения (время определяется тем, сколько гостиничных номеров находится на гарантии). Максимальный срок ожидания, как правило, двое суток.

При бронировании через корзину заказа турагент осуществляет навигацию по сайту, работает с прайс-листами. В прайс-листах цена является ресурсом, который можно положить в корзину заказа. Сформировав из различных составляющих корзину заказа: готовые туристические пакеты, отдельные услуги или пакеты услуг, можно забронировать эти услуги. С помощью данного варианта бронирования удобно организовывать продажу готовых пакетных туров, а также отдельных услуг, например, можно положить в корзину готовый пакетный тур, добавить к нему экскурсию и аренду автомобиля. Главным минусом системы можно считать то, что такая система подходит для работы менеджерам, в распоряжении которых есть время. Предлагают подобный онлайн такие операторы как «Ривьера», «Норд», «Куда. Ру».

Бронирование тура через подбор (поиск) к примеру, оптимальной цены, отеля, спецпредложения и т.д. С помощью этого варианта бронирования удобно выполнять подбор тура по совокупности критериев поиска, таких как – название курорта, звездность отеля, сервис в отеле, питание, предполагаемый диапазон цены и т.д. Здесь можно выделить операторов «Бентур» и «ТЕЗ ТУР».

Отдельным пунктом можно отметить бронирование такого специфического продукта, как круизы. Чтобы правильно подобрать и забронировать круиз, потенциальный покупатель должен получить большой объем информации – описание круизной компании, самого круизного судна, расписание его движения, цены на каюты, описание кают,

штрафные санкции круизных компаний и многое другое. В качестве примера можно привести систему бронирования круизного центра «Нептун».

Бронирование автобусных туров. У автобусных туров есть тоже своя специфика, как правило, это туры со сложными маршрутами по многим городам и странам. В онлайн бронировании автобусных туров необходимо показать точный маршрут движения и, самое главное, реальную загрузку транспортного средства – какие места заняты, какие свободны, кто будет соседом – мужчина или женщина и т.д. Активно на этом направлении работают туристические компании «DsBw tours» и «Анкор».

Классический вариант бронирования – пошаговое бронирование тура или отдельной услуги, например, первый шаг - выбор страны, второй - выбор курорта (направления), третий - выбор предполагаемой даты заезда и т.д. Такой вариант бронирования удобен для сложных или комбинированных туров, где по программе тура есть большой выбор альтернатив, например, для тура в визовую страну не для всех туристов нужна виза или не все туристы заказывают себе экскурсию. В этом варианте бронирования можно организовать бронирования сложных заявок, когда не все туристы одновременно вылетают, или, наоборот, улетают, не всем нужен трансфер или страховка и т.д. Самыми удачными представителями этого направления будут «Ланта-тур вояж», «Солвекс-трэвел», «S7 tour».

Отдельно выделим специализированные системы, например, бронирования объектов санаторно-курортного и восстановительного лечения. Здесь главное - осуществить квалифицированный подбор санатория по медицинским показаниям и предпочтениям пациента. Такой подбор осуществляют автоматизированные экспертные системы. Для правильного подбора объекта санаторно-курортного и восстановительного лечения необходимо указать перечень заболеваний и некоторые специфические данные о пациенте (предположительное время лечения, место проживания, климат и т.п.). Для выбора пациенту предоставляется большой объем медицинской информации о санаториях. В этом направлении работают не так много операторов, наиболее известна «группа компаний Курорт-Информ» (агентство «Панацея»).

Как правило, все системы бронирования так же имеют набор дополнительных динамических веб-страниц, которые позволяют в режиме онлайн просматривать различную оперативную информацию: стоп - листы, наличие мест в отелях, расписание и загрузка авиарейсов, работа с забронированными турами.

Проблемы, которые возникают при использовании систем онлайн - бронирования, носят, в основном, временный характер. Во-первых, это касается того, насколько согласованно работают туроператор и принимающая сторона, важно их слаженное взаимодействие. Во-вторых, во многих системах каждый раз для входа требуется указывать громоздкие пароль и логин – единожды сохранить их нельзя. Это особенно неудобно, когда рядом сидит клиент. В-третьих, у систем онлайн - бронирования в бланках заявок чаще всего отсутствует такая важная графа, как «Примечание», а порой дополнительные указания сейлз-менеджера, которые бывают крайне ценны.

У онлайн - ресурса имеются и положительные стороны. К примеру, операторы таким способом удачно минимизируют трудозатраты своих сотрудников, перекладывая процесс ввода заявок в систему на менеджеров агентств. Еще один плюс систем онлайн бронирования - их услугами могут воспользоваться и сами туристы. Для этого достаточно ввести номер брони в диалоговом окне «просмотр статуса заявки». Здесь же можно самостоятельно ознакомиться с подробным описанием выбранного вами тура, а также изменениями по времени вылета. Для розничных турфирм онлайн привлекателен как дополнительное и довольно действенное средство связи с партнером. Даже, когда процесс онлайн бронирования туров не совсем реальный, то есть срабатывает не моментально, все равно он удобнее, чем электронная почта или факс.